PULINET Journal

การประยุกต์ใช้โปรแกรม Chat fuel กับงานประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

An Application of Chat Fuel for Public Relation, A Case Study of the Library Resources and Educational Media Center, University of Phayao

วิไล จันทร์แก้ว สุดา ใจแก้ว
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา e-mail: wilai.ja@up.ac.th

บทคัดย่อ

Chat fuel คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ชนิดหนึ่ง ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารโดยการสนทนากับผู้ใช้บริการ เพื่อให้รับทราบข้อมูลข่าวสารและเกิดความเข้าใจตรงกัน โปรแกรม Chat fuel เป็นโปรแกรมที่ใช้ง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ทั้งนี้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา พบปัญหาด้านความล่าช้าในตอบคำถาม และการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปยังผู้ใช้บริการ จึงได้ศึกษาการใช้งานเบื้องต้นและได้นำโปรแกรม Chat fuel มาประยุกต์ใช้กับงานประชาสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการ และเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบ 24 ชั่วโมง ได้ทำการประยุกต์การใช้งาน โปรแกรม Chat fuel และทดลองการใช้งาน พบว่าการประยุกต์ใช้โปรแกรม Chat fuel กับงานประชาสัมพันธ์ ทำให้เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และสามารถใช้งานได้ 24 ชั่วโมง สามารถดึงดูดความสนใจ และเป็นที่จดจำให้กับผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ:

Chat fuel, น้องบันน่า, การประชาสัมพันธ์

Abstract

Chat fuel is a kind of computer program. Use to communicate by chatting with users to perceive the information and understanding. The program Chat fuel variable is used simple and free of charge to use the service. The Library Resources and Educational Media Center, University of Phayao was the delay in answering the questions and notification information to the user. The study of the basic operation and the application Chat fuel applied to public relations, with a purpose to create a public relations channel information to users and increase the communication channel model 24 hours. The application of active program Chat fuel and trial use, it was

found that the application of Chat fuel with public relations. The Convenient and fast communication and can be used 24 hours can attract attention and recognition to the users.

Keyword:

Chat Fuel, Nong Banna, Public Relations

บทนำ

สังคมไทยและสังคมโลกอยู่ในยุคของเทคโนโลยีและการสื่อสาร (information technology and communication) พัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการสื่อสาร ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันต่างมีรากฐานจากอดีต องค์กรต้องยอมรับ ว่ารูปแบบกลยุทธ์กลวิธีการบริหารและการสื่อสารที่เคยประสบความสำเร็จในอดีต ไม่ได้เป็นสิ่งยืนยัน ว่าจะต้องยั่งยืนหรือเป็นเช่นนั้นตลอดไป เพราะการเปลี่ยนแบบก้าวกระโดดจากหน้ามือเป็นหลังมือจากนานาปัจจัยเป็น โลกใบใหม่ที่มีความสลับซับซ้อนและต้องตามให้ทัน เทคโนโลยีและการสื่อสารในประเทศไทยมีการพัฒนา อย่างรวดเร็วเพียงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ทั้งนี้โดยการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและสื่อใหม่ที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ การเก็บรวบรวม ข้อมูลสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศ เพื่อใช้ในงานบริหารขององค์กร องค์กรจะสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างไรกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างการยอมรับและความอยู่รอดขององค์กรอย่างยั่งยืน (อภิชัจ พุกสวัสดิ์, 2556 : 2)

การประชาสัมพันธ์เป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้ใช้บริการหรือกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือสื่อสาร นักประชาสัมพันธ์ต้องรู้การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้ได้ผล ซึ่งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2558, สื่อออนไลน์) ได้สำรวจกิจกรรมยอดนิยมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่อันดับ 1 คือ Social Network ส่วนอันดับรองลงมาคือ ค้นหาข้อมูล (Search) และอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ตามลำดับ ซึ่งคนไทยนิยมใช้ Facebook บ่อยที่สุด ถึง 92.1% ครองแชมป์ปีที่ 3 ติดต่อกัน (ปี 2556-2558) อันดับ 2 คือ Line ซึ่งกลุ่ม Baby Boomer นิยมใช้สุด ๆ และอันดับ 3 คือ Google โดย Instagram และ twitter อยู่อันดับ 4 และอันดับ 5 กลุ่มเพศที่ 3 ใช้ทั้ง Instagram และ twitter หนักที่สุด เมื่อเทียบกันระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย

ภาพที่ 1 เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ถูกใช้เป็นประจำ

ที่มา: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2558, สื่อออนไลน์

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้กับผู้ใช้บริการยังไม่ทั่วถึง ศูนย์บรรณสารฯ จึงคำนึงถึงการรับข่าวสารและช่องทางการติดต่อกับผู้ใช้บริการ การสร้างความรู้ความเข้าใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเป็นเป้าหมายหลักของการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่ให้บริการ และเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการให้บริการในปัจจุบัน จึงมีการประยุกต์ใช้โปรแกรม Chat fuel กับงานประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารฯ ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เข้าถึงง่าย สะดวกและรวดเร็ว เพื่อใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารและส่งข่าวประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการของศูนย์บรรณสารฯ ซึ่งในปัจจุบันผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ Facebook เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร ศูนย์บรรณสารฯ จึงได้นำโปรแกรม Chat fuel มาเชื่อมกับเพจของศูนย์บรรณสารฯ เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการแบบ 24 ชั่วโมง และเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน Chat fuel แบบตัวต่อตัว ดังนั้น Chat fuel บันน่าจึงมีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในด้านการสื่อสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

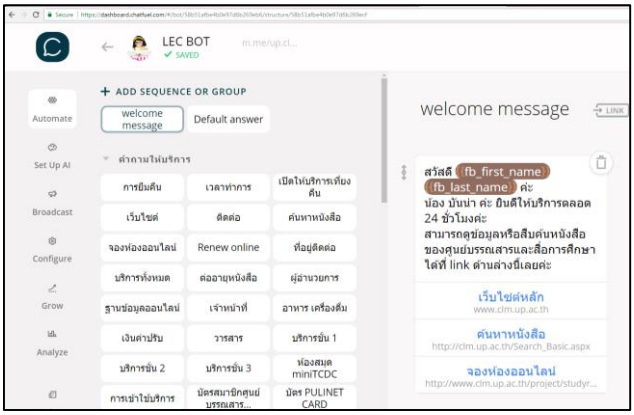
1. เพื่อสร้างช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้กับผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบ 24 ชั่วโมง

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาวิธีการทำงานของโปรแกรม Chat fuel เป็นแพลตฟอร์มที่สร้างบอทสำหรับ Facebook ได้โดยไม่ต้องเขียนโค้ด ใช้งานง่าย รองรับการตั้งค่าภาษาไทย และสามารถส่งข้อความแบบบอร์ดแคส (เหมือน Line@) ไปถึงผู้ใช้บริการ หรือผู้ใช้บริการที่ทักทายเข้ามาใน inbox ของเพจศูนย์บรรณสารฯ โดยทั้งหมดเป็นการส่งข้อความฟรีไม่จำกัดจำนวนครั้ง เสมือนมีผู้ช่วยส่วนตัวที่ทำงานให้ 24 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถตอบคำถาม ที่มีผู้ใช้บริการถามคำถามเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง สามารถตอบคำถามและรองรับผู้ใช้บริการได้กว่าร้อยช่องสนทนาในเวลาพร้อม ๆ กัน โดยปัจจุบันมี Chat bot หลายชนิดให้เลือกใช้ ตัวที่ใช้งานได้ดีที่สุดและง่ายในการนำมาปรับใช้งาน กับการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารฯ คือ Chat fuel

2. การเชื่อมต่อ Chat fuel เข้ากับ Facebook ศูนย์บรรณสารฯ โดยเริ่มต้นการใช้งาน Chat fuel โดยเข้าที่เว็บไซต์ https://Chat fuel.com/ ทำการ Login ให้เรียบร้อย เชื่อมบอทกับ Facebook เพียงแค่กดปุ่ม Connect to Facebook หรือเลือกเพจที่ต้องการ การตั้งกฎและการตั้งค่าต่าง ๆ ของโปรแกรม Chat fuel มีดังนี้

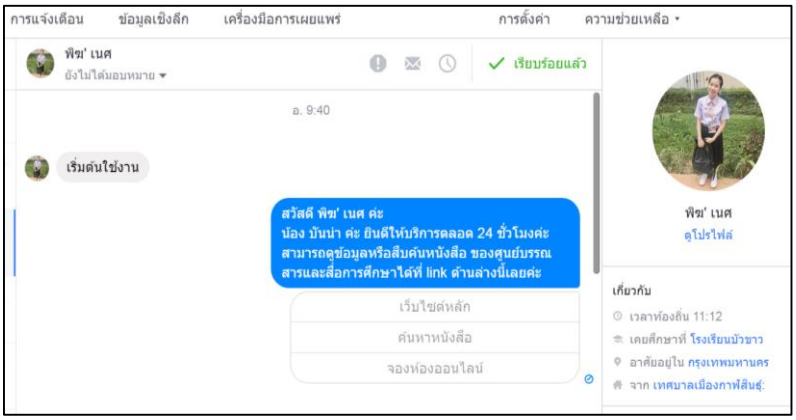
2.1 Build ในส่วนของ Build คือเมนูที่ใช้สำหรับสร้างกลุ่มเรื่องราวหรือข้อมูลคำถามการใช้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารฯ เพื่อใช้ในการตอบคำถาม ระหว่างผู้ใช้บริการกับบอท Chat fuel ในส่วนนี้จะมี build-in มาให้คือ Welcome message, default answer และ Group



ภาพที่ 2 การเชื่อมต่อ Chat fuel เข้ากับ Facebook ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

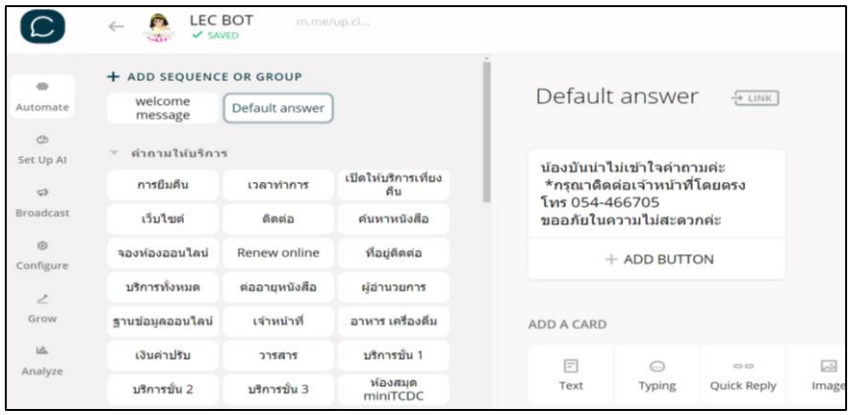
2.1.1 Welcome message คือส่วนของข้อความที่จะส่งไปหาผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้เริ่มต้นแชทกับบอทและจะมีฟังก์ชัน ADD A CADE ซึ่งเป็นการใส่ข้อความรูปภาพ หรือการทำ quick replies สามารถสร้างเป็นเทมเพลต นอกจากนี้ยังรองรับ Plugins ต่าง ๆ มากมาย เช่น JSON, การตั้งค่า Attributes, การนำทาง, ส่งไฟล์เสียง, ขอ Location

- การสร้าง Quick replies สามารถเก็บคำตอบนั้น และใส่ในตัวแปร เพื่อให้แชทบอทเข้าใจบริบทจากข้อความนั้น อีกทั้งยังสามารถใช้ refer link เพื่อนำผู้ใช้บริการไปยัง blocks ที่ถูกส่งมาได้



ภาพที่ 3 การตอบข้อความผู้ใช้โดยค่าเริ่มต้น

2.1.2 Default answer คือส่วนของชุดข้อความตอบกลับไปยังผู้ใช้บริการที่ถามเรื่องราวที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ Group เรื่องราว หรือข้อมูลที่ตั้งไว้ หากคำถามที่ผู้ใช้บริการถาม และยังไม่ได้มีในระบบ คำตอบจะแสดงผลตามที่ Default answer ตั้งไว้ ซึ่งคำถามใหม่ที่ผู้ใช้บริการถามมานั้นจะถูกนำมาเพิ่มเข้าในระบบเพื่อเป็นการพัฒนากล่องข้อความให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

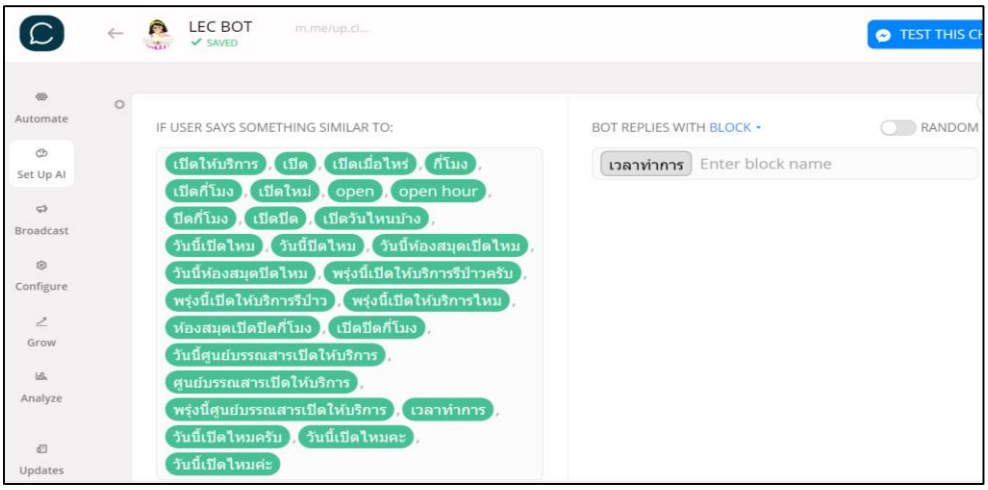


ภาพที่ 4 กล่องข้อความสำหรับคำถาม-ตอบ ที่ไม่มีใน Blocks

2.1.3 เมนู Blocks คือส่วนที่เราจะสร้างชุดข้อความสำหรับการตอบคำถามต่าง ๆ สามารถรวมกันเป็น Group ได้เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการ เราสามารถใส่ข้อความอะไรก็ได้ตามที่ต้องการ รวมถึงรูปภาพ, ลิ้งค์, Gallery หรือจะทำ quick replies แบบตัวเลือกก็ได้เช่นกัน นอกจากนี้มันยังรองรับ Plugins ต่าง ๆ มากมายอีกด้วย

ภาพที่ 5 ชุดข้อความที่ใช้ในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ

2.2 เมนู Set up AI คือเครื่องมือที่รองรับการประมวลผลข้อความภาษาไทย เราสามารถที่จะสร้าง Rule-based system เพื่อนำผู้ใช้ไปตาม block ที่ต้องการ หรือตอบข้อความกลับไป ตามที่ผู้ใช้พิมพ์กลับมาได้แบบง่าย และยังสามารถ random block หรือข้อความที่จะส่งกลับไปอีกได้ด้วย

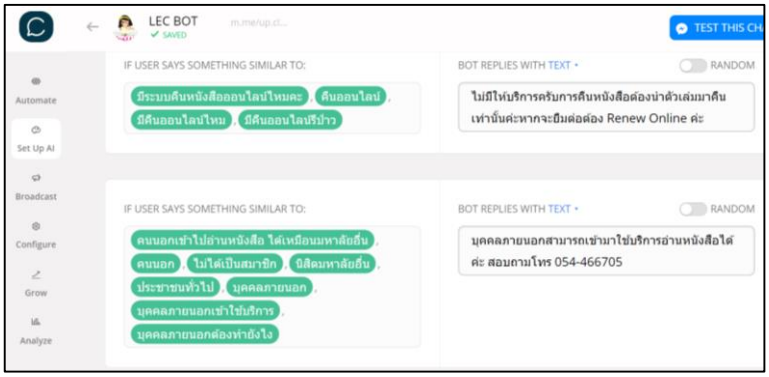


ภาพที่ 6 การสอนบอทให้รู้จักคำถาม-คำตอบ

การสอนบอทให้รู้จักคำถาม-คำตอบ โดยเป็นการตั้งกลุ่มคำถามให้ โปรแกรม Chat fuel ได้รู้จัก โดยการนำคำถามที่ได้รวบรวมไว้ หรือที่ได้มาจากการถามของผู้ใช้บริการจริง ๆ มาตั้งเป็นคีย์เวิร์ดเพื่อใช้ในการถาม-ตอบ เช่น

คำถาม : บริการของห้องสมุด, บริการ, บริการของห้องสมุดมีอะไรบ้าง, บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

คำตอบ : มาจากการสร้าง Group ที่เราสร้างไว้หรือสร้างเป็น Text คำตอบใหม่ได้

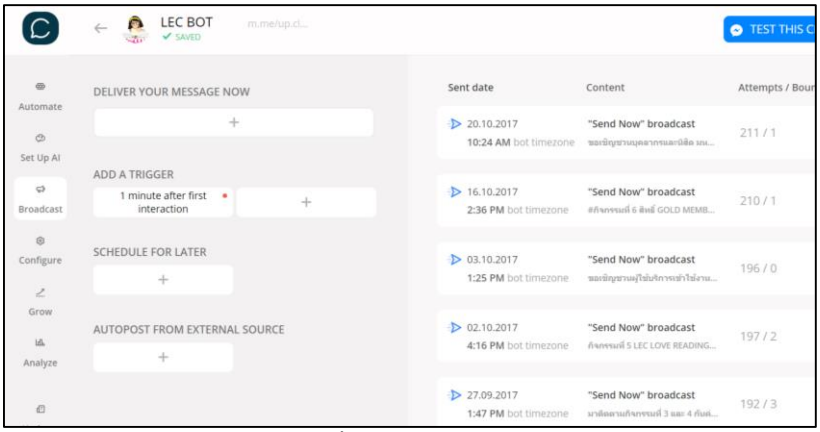


ภาพที่ 7 การตั้งคำตอบ-คำถาม

การใส่คำถามสามารถสืบค้นคำถามในระบบ หรือกดปุ่ม Search หากมีคำถามแล้วระบบจะแสดงให้เห็นคำถาม-คำตอบ จากคำค้นนั้น ๆ

ภาพที่ 8 การสืบค้นคำถามที่มีอยู่ในระบบแล้ว

2.3 Broadcast เป็นการส่งข้อความไปยังผู้ใช้บริการที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการส่งข้อความขณะนั้นเลย การส่งเมื่อมีการอัพเดทข่าวสาร หรือการส่งตามวันเวลาที่กำหนด



ภาพที่ 9 การตั้งค่าส่งข้อความแบบอัตโนมัติ

3. ตั้งชื่อ โปรแกรม Chat fuel ของศูนย์บรรณสารฯ โดยการให้บุคลากรศูนย์บรรณสารฯ เสนอชื่อและทำการโหวตชื่อที่เหมาะสมที่สุด จากการโหวตจึงใช้ชื่อว่า “น้องบันน่า”

4. เริ่มเปิดให้ทดลองใช้งาน โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปที่ m.me/up.clm ประชาสัมพันธ์ให้ทดลองใช้งานดังนี้

4.1 ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ E-mail, Facebook, เครือข่ายงานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยพะเยา

4.2 สร้างกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการกด ไลก์เพจ เริ่มต้นแชทกับบอทน้องบันน่า โดยมีการสุ่มแจกของรางวัลเพื่อสร้างสีสัน และกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของศูนย์บรรณสารฯ

5.การแจ้งข้อมูลข่าวสาร

5.1 งานประชาสัมพันธ์รับข้อมูล

5.2 ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ให้เป็นไฟล์รูปภาพ ด้วยหลักการออกแบบ เพื่อการสื่อสารที่โดนใจและเข้าใจง่าย โดยใช้โปรแกรม Photoshop และโปรแกรม Illustrator

5.3 ส่งข้อมูลผ่าน Chat fuel ซึ่งสามารถส่งรูป หรือข้อความประชาสัมพันธ์ไปยังสมาชิกในเพจศูนย์บรรณสารฯ

6.การตอบคำถามผู้ใช้บริการ เป็นการสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้ใช้บริการกับโปรแกรม Chat fuel ชื่อผู้ให้บริการในนามเพจศูนย์บรรณสารฯ ทั้งนี้มีผู้รับผิดชอบในการตอบคำถามที่นอกเหนือจากการตั้งกฎของ Chat fuel ได้แก่ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการประชาสัมพันธ์และโปรแกรม Chat fuel ยังไม่สามารถตอบคำถามได้ครอบคลุม หรือคำถามส่วนใหญ่ที่ถามมาเป็นคำถามเพื่อความบันเทิง หรือการส่งสติ๊กเกอร์ ซึ่งโปรแกรมนี้ยังไม่มีการรองรับในการตอบคำถาม และอาจจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ผลการศึกษา

ผลการประยุกต์ใช้โปรแกรม Chat fuel กับงานประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

1.1 การสร้างโครงร่างเนื้อหาหลัก ในส่วนของเมนู Build ทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมคำตอบที่เป็นเนื้อหาในส่วนที่ต้องมีข้อความเพิ่มเติม ภาพประกอบการตอบคำถาม Like เป็นการจัดเก็บเนื้อหาแบบครบถ้วน มีความสมบูรณ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้คำตอบที่ครบถ้วนมากที่สุด

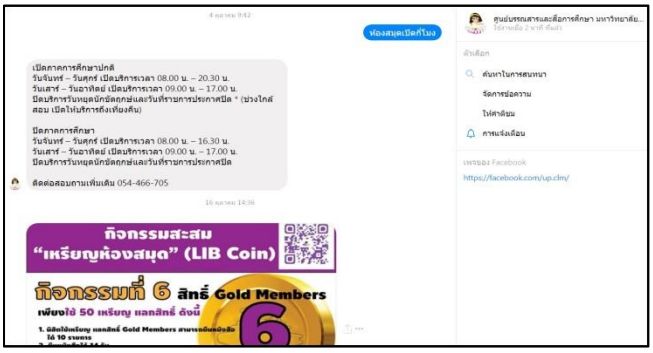
1.2 การสร้างเนื้อหาให้ข้อความสำหรับคำตอบและคำถาม ในส่วนของเมนู Set Up Al เป็นเนื้อหาแบบสั้น เข้าใจง่าย และชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบที่ชัดเจน และสามารถเชื่อมไปยังคำตอบในส่วนของเมนู Build ได้ เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

1.3 เนื้อหาที่นำเสนอบนช่องแชท หรือการตั้งส่งข้อความ Chat fuel ในส่วนของ Broadcast สำหรับประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ไปยังผู้ใช้บริการ ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อความ ไฟล์ภาพ เป็นต้น ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ส่งตรงไปยังช่องสนทนาของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสารใหม่ และได้รับข่าวสารโดยตรง

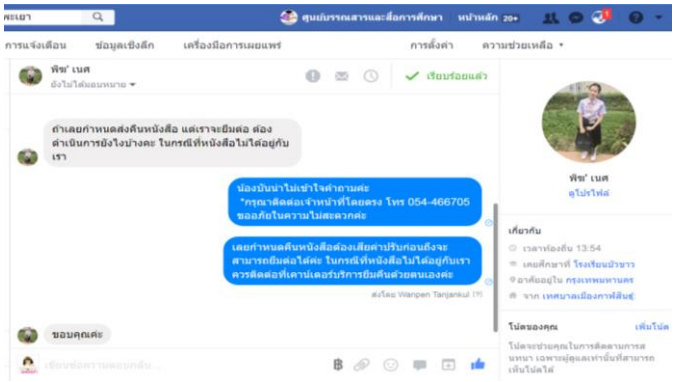
ภาพที่ 10 การประชาสัมพันธ์แบบส่งข้อความอัตโนมัติ

2. ด้านการใช้งานโปรแกรม Chat fuel การเชื่อมต่อ Chat fuel เข้ากับ Facebook ศูนย์บรรณสารฯ โดยการการการตั้งกฎและการตั้งค่าต่าง ๆ ของโปรแกรม Chat fuel ซึ่งง่ายต่อการทำงานและทำให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเข้าถึงการทำงานได้โดยเชื่อมกับ Facebook ของตนเอง เพื่อความสะดวกในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3. ด้านผู้รับบริการโปรแกรม Chat fuel สามารถตอบอย่างทันท่วงทีที่เกิดข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ หากโปรแกรม Chat fuel ไม่สามารถตอบได้ จะมีผู้ดูแลระบบสามารถซึ่งศูนย์บรรณสารฯ ได้ตั้งผู้ดูแลระบบไว้จำนวน 4 ท่าน เข้าไปตอบคำถามให้ได้ทันท่วงทีที่มีคำถาม และทำให้ผู้ใช้จะเกิดความพึงพอใจมากกว่าการไม่มีการตอบรับจากผู้ให้บริการ



ภาพที่ 11 การตอบคำถามจากที่โปรแกรม Chat fuel ตั้งไว้



ภาพที่ 12 การตอบคำถามแบบที่มีเจ้าหน้ามาช่วยตอบคำถาม

ภาพที่ 13 บล็อกคำตอบที่ผู้ใช้นิยม
(ข้อมูล ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2560)

การใช้โปรแกรม Chat fuel ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา มีจุดประสงค์เพื่อลดปัญหาการตอบคำถามล่าช้าในเบื้องต้นของศูนย์บรรณสารฯ สร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการ และเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบ 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ ยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากโปรแกรม Chat fuelเริ่มเปิดให้ใช้บริการ เพียง 5 เดือน เนื่องจากเริ่มเปิดให้ใช้บริการแอปพลิเคชัน UP LIB เดือนมิถุนายน 2560 ซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาที่สั้นที่จะทำการประเมินความพึงพอใจได้

อภิปรายผล

1. การให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา คำนึงถึงการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา มีคำถาม หรือต้องการช่วยเหลือ ต้องการทราบข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งโปรแกรม Chat fuel สามารถตอบคำถามในเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว เมื่อผู้ใช้สนทนาผ่านเพจของศูนย์บรรณสารฯที่เชื่อมต่อกับโปรแกรม Chat fuel ทำให้ลดปัญหาการตอบคำถามล่าช้าในเบื้องต้นของศูนย์บรรณสารฯ ได้

2. การนำโปรแกรม Chat fuel มาประยุกต์ใช้กับการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารฯ เป็นการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ให้ประโยชน์และน่าสนใจ จากการทดลองใช้งานโปรแกรม Chat fuel มีการตอบรับถึงการใช้งานจากหลายหน่วยงานในมหาวิทยาลัยพะเยา หลายหน่วยงานติดต่อเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Chat fuel เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับกับหน่วยงานของตนเอง เช่น งานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา กองกิจการนิสิต กองบริการการศึกษา เป็นต้น

3. การพัฒนาให้การใช้งานโปรแกรม Chat fuel มีประสิทธิภาพและสามารถทำงานได้ดีขึ้น โดยการเพิ่มคำถามคำตอบให้สามารถทำงานได้ดีที่สุด และประชาสัมพันธ์เพิ่มสมาชิกให้ได้ใช้งานได้อย่างทั่วถึง เพื่อรับข่าวสารโดยตรงจากช่องสนทนา

ข้อเสนอแนะ

1. การประยุกตใช้โปรแกรม Chat fuel สามารถพัฒนาตอไป ด้วยด้วยการศึกษาเมนูการจัดการในแต่ละส่วน เพื่อปรับปรุง แกไข ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. หากอนาคตผู้พัฒนาโปรแกรม Chat fuel มีการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานให้มีประสิทธิภาพและรองรับการใช้งานต่างๆ ศูนย์บรรณสารฯ จะนำมาปรับใช้กับการใช้งานต่อไป

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

การประยุกต์ใช้โปรแกรม Chat fuel กับงานประชาสัมพันธ์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา “น้องบันน่า” เป็นการนำนวัตกรรมใหม่มาปรับใช้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทำให้ผู้ใช้บริการได้ใช้สื่อออนไลน์ปรับใช้กับชีวิตประจำวัน โดยการรับข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ และสามารถสอบถามน้องบันน่าได้ตลอด 24 ชั่วโมง สร้างความเพลิดเพลินให้กับผู้ใช้บริการ

ประโยชน์ของผู้ให้บริการ

บุคลากรได้มีความรู้เกี่ยวการใช้โปรแกรม Chat fuel เป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถในการปรับใช้นวัตกรรมรับกับยุคของเทคโนโลยี บุคลากรได้พัฒนางานของตนเองเพื่อมีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและต่อองค์กรของตนเอง

ประโยชน์ในงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ได้นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการจัดการเพื่อเป็นสื่อกลางในการติดต่อกับผู้ใช้บริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทำให้ไม่สิ้นเปลืองงบประมาณในการทำงาน และทำให้ศูนย์บรรณสารฯ เป็นแหล่งข้อมูลที่ทันสมัย พัฒนาระบบการทำงานไปพร้อมกับยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

รายการอ้างอิง

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2558)**. รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2558.** สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2560, จากhttp://www.it24hrs.com/2015/thailand-internet-user-profile-2015-2558/

อภิชัจ พุกสวัสดิ์. (2556). การประชาสัมพันธ์ภายใต้กระแสสื่อสังคมออนไลน์. **วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา**, 6(2), 24-28. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จากhttp://www.jprad.commarts.chula.ac.th/index.php/jprad /article/view/75